

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de tópico de emergencia de un hospital de Rioja, 2022

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de
Enfermería: Emergencias y Desastres

Autores

Juanito Bazan Aguirre
Leydi Karol Campos Penachi

Asesor

Dra. Ángela Paredes Aguirre

Lima, mayo del 2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo Ángela Paredes Aguirre, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de tópico de emergencia de un hospital de Rioja - 2022.” del de los autores Juanito Bazan Aguirre y Leydi Karol Campos Penachi, tiene un índice de similitud de 18% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 15 días del mes de mayo del año 2022.




Dra. Ángela Paredes Aguirre

Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de tópico de emergencia de un hospital de Rioja - 2022.

TRABAJO ACADÉMICO

Presentado para optar el Título de Segunda Especialidad
Profesional de Enfermería: Emergencias y
Desastres



Mtra. Neidis Milagros Marquez Acebedo

Dictaminador

Lima, 15 de mayo del 2023

Tabla de contenido

Resumen	3
Capítulo I Planteamiento del problema	5
Identificación del Problema	5
Formulación del Problema	6
Problema general.	6
Problemas específicos.	6
Objetivos de la Investigación	7
Objetivo General.	7
Objetivos Específicos.	7
Justificación	8
Justificación teórica.	8
Justificación metodológica.	9
Justificación práctica y social.	9
Presuposición filosófica	9
Capítulo II Desarrollo de las perspectivas teóricas	11
Antecedentes de la investigación	11
Internacional	11
Nacional	12
Marco teórico	16
Calidad	16
Bases teóricas	23
Definición conceptual	24
CAPÍTULO III Metodología	25
Descripción del lugar de ejecución	25
Población y muestra	26
Población	26
Muestra	26
Criterios de inclusión y exclusión.	27
Tipo y diseño de investigación.	27
Formulación de hipótesis	27
Identificación de variables	28
Matriz de consistencia	29
Técnica e instrumentos de recolección de datos	31
Instrumento	31

Procedimiento y recolección de datos	31
Procedimiento y recolección de datos	32
Consideraciones éticas	32
CAPÍTULO IV Administración del proyecto de investigación	33
Cronograma	33
Presupuesto	33
Referencias	35
Apéndice	38

Resumen

El estudio tiene el objetivo de determinar la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Rioja, 2022. El cuidado es el fundamento y esencia de la profesión de enfermería, ha sido durante mucho tiempo el enfoque principal de la misma. Jones y otros (2017) refieren que el cuidado es un acto de compasión y amor en respuesta al sufrimiento del ser humano, esta relación involucra a la ética para tratar con respeto y dignidad a los pacientes. El enfoque será cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, donde se recolectarán la información en un mismo tiempo y de tipo descriptivo. La población comprenderá de 900 pacientes del servicio de emergencia y la muestra será de 136 según la fórmula estadística, que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión. La información se recolectará a través de la encuesta del método SERVQUAL. Los datos serán recopilados a través de una encuesta y el instrumento será un cuestionario que medirá la calidad de atención del usuario que acude a emergencia al área de tópico. Para ello se empleará un cuestionario que cumpla con los requisitos de validez y confiabilidad con 22 preguntas divididas en las siguientes dimensiones: Efectividad (1 al 4 Ítem), capacidad de respuesta (5 Al 8 Ítem), seguridad (9 al 12 ítem), empatía (13 al 17 Ítem), aspectos tangibles (18 al 22 Ítem).

Palabras claves: Calidad de atención, profesional de enfermería, área de emergencia.

Abstract

The present study has as its main purpose to determine the quality of nursing care in the emergency department of a hospital in Rioja, 2022. Caring is the foundation and essence of the nursing profession, and has long been the primary focus of nursing. Jones et al. (2017) refer that caring is an act of compassion and love in response to human suffering, this relationship involves ethics to treat with respect and dignity to patients. The approach of this study is quantitative, non-experimental design, cross-sectional, where the information will be collected at the same time and descriptive type. The population is 900 emergency department patients and the sample will be 136 according to the statistical formula, which meet the inclusion and exclusion criteria. The information will be collected through the SERVQUAL method survey. The data will be collected through a survey and the instrument is a questionnaire that will measure the quality of care of the user who comes to the emergency department. For this purpose, a questionnaire that meets the requirements of validity and reliability with 22 questions divided into the following dimensions will be used: Effectiveness (1 to 4 items), responsiveness (5 to 8 items), safety (9 to 12 items), empathy (13 to 17 items), tangible aspects (18 to 22 items).

Key words: Quality of care, nursing professional, emergency area.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del Problema

Según la Organización Mundial de la Salud (2018) menciona que la calidad de atención permite identificar los problemas y las necesidades de salud en el ámbito del servicio hospitalario, de tal forma que la calidad del cuidado de enfermería sea oportuno, humana, eficiente y continua, ejerciendo la práctica profesional con responsabilidad y competencia de manera oportuna y digna para alcanzar la satisfacción del usuario.

Por otro lado, la teoría de relaciones interpersonales enfatiza que la enfermería considera los valores y la cultura durante la atención en el área hospitalaria, mostrando la importancia de ese vínculo que se crea cuando se entra en contacto con el paciente y la familia (Suarez y Huahuasoncco, 2017)

Franco (2019), en su investigación sobre la calidad de la atención de enfermería y su impacto en la satisfacción del paciente, concluyó que la puntualidad, rapidez, el tiempo de espera y el interés de la enfermera fueron reconocidos como los factores determinantes para la satisfacción del usuario. Por su parte, Torres (2021), en su trabajo de investigación realizado en Cusco, encontró que el 30.0% perciben un nivel deficiente de la calidad de atención de enfermería; el 42.9% lo ubican en el nivel regular y el 27.1% sostienen que existe un buen nivel de calidad de la atención de enfermería, en cuanto a la variable satisfacción del paciente el 38.6% señalan que existe un bajo nivel de satisfacción; el 40.0% ubican su satisfacción en el nivel medio.

Cabe mencionar que, los efectos de una buena calidad de atención consisten en la felicidad del usuario, sin embargo, durante el desarrollo de las actividades de los investigadores en el Hospital de Rioja, se ha observado a los profesionales de enfermería que atienden diariamente a un gran grupo de usuarios que presentan diferentes patologías, accidentes, en el servicio de emergencia, generando saturación en las atenciones. Además, se pudo escuchar los siguientes comentarios: “tengo que seguir esperando a que me atiendan”, “me puedo morir y nadie se mueve”, “no me atendieron bien”, “el enfermero me trató mal”, “tengo que comprar mis medicamentos porque no hay aquí”, no informan sobre el estado de salud, no comunican en el momento de realizar un procedimiento, no permiten que mis familiares me acompañen, algunos exámenes de laboratorio se tienen que pagar, falta de implementación en los ambientes.

Frente a esta situación problemática se formula el siguiente problema de investigación.

Formulación del Problema

Problema general.

¿Cuál es la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de tópico del servicio de emergencia de un Hospital de Rioja, 2022?

Problemas específicos.

- ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión de fiabilidad en el área de tópico del servicio de emergencia de un Hospital de Rioja, 2022?

- ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión capacidad de respuesta en el área de tópico del servicio de emergencia de un Hospital de Rioja, 2022?
- ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión de seguridad en el área de tópico del servicio de emergencia de un Hospital de Rioja, 2022?
- ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión de empatía en el área de tópico del servicio de emergencia de un Hospital de Rioja, 2022?
- ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión de aspectos tangibles en el área de tópico del servicio de emergencia de un Hospital Rioja, 2022?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General.

Determinar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de tópico del servicio de emergencia de un Hospital de Rioja, 2022.

Objetivos Específicos.

- Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, en la dimensión de fiabilidad de un Hospital de Rioja, 2022.

- Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, en la dimensión de capacidad de respuesta de un Hospital de Rioja, 2022.
- Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, en la dimensión de seguridad de un Hospital de Rioja, 2022.
- Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, en la dimensión de empatía de un Hospital de Rioja, 2022.
- Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, en la dimensión de aspectos tangibles de un Hospital de Rioja, 2022.

Justificación

Justificación teórica.

El valor teórico se basa en la investigación a través del conocimiento científico, se presentará un marco teórico con información sistematizada sobre la variable calidad de atención, desde el concepto, dimensión de efectividad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles, porque permitirá verificar si el usuario recibe atención de calidad en el servicio de emergencia, asimismo nos permitirá conocer los resultados.

Justificación metodológica.

Este estudio tiene utilidad metodológica porque se presentará un instrumento de método SERVQUAL para medir la calidad de atención de enfermería, y los resultados servirán como base para estudios cuantitativos y correlaciones de futuras investigaciones que se podrán realizar y servirán como modelo.

Justificación práctica y social.

El estudio tiene una justificación práctica y social porque los resultados permitirán conocer la calidad de atención que brinda la enfermería en el área de tópico del servicio de emergencia de un Hospital de Rioja, con el propósito de ayudar a resolver los problemas reales que posee para un mejor desarrollo institucional. Asimismo, por relevancia social, debido a que es trascendente no solo para un Hospital de Rioja, sino también porque al conocer los resultados será beneficioso para los trabajadores del mismo, mejorando sus condiciones laborales y el compromiso para con su institución y también para los pacientes ya que la atención será brindada de manera oportuna, humanizada y eficiente mostrando la buena calidad de atención en el servicio.

Presuposición filosófica

Según la cosmovisión cristiana de la Universidad Peruana Unión, se considera que la Biblia señala sobre el cuidado con amor y misericordia hacia las personas necesitadas y desprovistas de salud, en Mateo 8:14,17 señala que Jesús brindó atención inmediata a la suegra de Pedro, quien estaba en cama con fiebre, le tocó

la fiebre desapareció, ella se levantó y le servía. En el atardecer, le trajeron muchos endemoniados y expulsó a los espíritus con su palabra y sanó a todos los que estaban delicados, para que se cumpliera lo que se promulgó por medio del profeta Isaías cuando refirió, “Él tomó nuestras flaquezas y llevó nuestras enfermedades”.

Respecto al cuidado y al trato que debería tener los hijos de Dios, las sagradas escrituras señalan: “y como queréis que hagan los hombres con vosotros, así también haced vosotros con ellos” (Lucas 6: 31). Es decir, cada paciente que es atendido por la enfermera debe sentir el calor humano en el cuidado. Por lo tanto, si el cuidado del personal de enfermería no se basa en el lado humano de los pacientes se deshumaniza la profesión.

Por otro lado, White (1989) declara que para el trabajo de enfermería es necesaria la participación de hombres y mujeres jóvenes y que sean consagrados a Dios y el compromiso con el cuidado de enfermería, pero que tengan conocimientos y de esta manera estar mejor capacitados para realizar el trabajo de enfermería según lo requiere Dios.

Por esta razón, el Señor busca hombres y mujeres que tengan sabiduría, que puedan actuar como enfermeros para que consuelen, ayuden a los enfermos dolientes, ojalá que todas las personas afligidas puedan ser atendidas por médicos y enfermeros cristianos que puedan ayudarles a colocar sus cuerpos cansados y doloridos al cuidado del gran sanador y a que vuelvan su vista hacia el en busca de restauración.

Capítulo II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes de la investigación

Internacional

Franco (2019), en su investigación titulada “Calidad de la atención de enfermería y su impacto en la satisfacción del paciente en Mediglobal S.A”; realizado en Ecuador, con el objetivo de establecer una relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo y utilizó un cuestionario "Escala de satisfacción del paciente con la atención de enfermería" para recolectar datos, se aplicó a una muestra a 120 pacientes. Se encontró la mayoría de los pacientes estudiados satisfecho con la atención recibida. Finalmente, se concluyó que la puntualidad, rapidez, el tiempo de espera y el interés de la enfermera fueron reconocidos como los factores determinantes para la satisfacción del usuario.

Ruydiaz et al. (2018), en su investigación titulada: “Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado”; realizado en Ecuador con el objetivo: Determinar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación con la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería”; es un trabajo de investigación descriptivo de corte transversal; con una muestra de 280 pacientes; utilizándose el CARE-Q.

Se muestra un nivel de satisfacción alto, que tanto en la parte quirúrgica 38% y los que están en hospitalización 52% y un nivel medio de 57% los pacientes en medicina interna. En conclusión, los pacientes que fueron atendidos en el área de hospitalización y quirúrgico fue alto.

Angulo y Gómez (2017), en su tesis titulada: “Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago” , realizado en Ecuador, el objetivo fue determinar la calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago; el estudio fue mixto de enfoque cuantitativo descriptivo transversal y enfoque cualitativo etnológico; con una población mensual de 132, de ellas 121 decidieron por voluntad propia realizar la encuesta; en la recolección de datos se aplicó el instrumento Caring Assessment Instrument CARE-Q. En conclusión, el 82,17%, los usuarios consideraron un nivel de satisfacción alta, los comportamientos del personal de enfermería en cuanto a la calidad del cuidado que ofrece dicha institución hospitalaria, en tanto el resto de la población (17.83%) observaron un nivel de importancia media.

Borré y Vega (2014), en su investigación titulada “Calidad percibida del cuidado de enfermería en el hospital” realizado en Colombia, con el objetivo de determinar la calidad del cuidado de enfermería en el hospital, su metodología es un estudio cuantitativo y descriptivo mediante el cuestionario de calidad percibida (SERVQHOS-E) de Barragán y Manrique. Los 158 pacientes que participaron en este estudio, concluyen que la atención recibida en el hospital de Colombia es un 78% están satisfechos, el 48.7% son medianamente satisfechos y el 3% poco satisfecho. Es decir, la atención que recibe el usuario en el hospital de Colombia es buena.

Nacional

Torres (2021), en su tesis titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José”, realizado en Cusco, este estudio tiene el objetivo de determinar la relación entre

la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, presenta una metodología no experimental, descriptivo correlacional; la muestra es de 70 pacientes, Y como resultados se obtuvo que la calidad de atención es un 30.0% perciben un nivel deficiente, 42.9% un nivel regular y el 27.1% un buen nivel de calidad de la atención de enfermería. Y la variable de satisfacción del paciente señala que el 38.6% es un bajo nivel; el 40.0% nivel medio y el 21.4% manifiestan estar altamente satisfechos. Es decir, la relación que existe entre la calidad, atención de enfermería y la satisfacción del paciente es regular según el valor de Rho de Spearman de correlación de 0,700.

Caldas (2020) realizó una investigación titulada: “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Carlos Lanfranco la Hoz”, en Lima, cuyo objetivo fue determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Carlos Lanfranco la Hoz. La metodología es descriptivo, transversal, cuantitativo. Este estudio se realizó con una población de 180 pacientes que fueron encuestados durante un mes. En conclusión, respecto a la percepción de la calidad del cuidado de enfermería el 51,7% medianamente favorable, 31,6% favorable, 16,7% desfavorable. Por lo tanto, la percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermería es medianamente favorable.

Rojas (2020), en su tesis titulado: “Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina de un hospital nacional”, realizado en Lima. El objetivo fue determinar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina de un hospital, la

metodología es cuantitativa, descriptiva, de corte transversal; la muestra obtenida fue 55 pacientes, a quienes, mediante la entrevista, se les aplicó un cuestionario con escala de Likert modificada de 22 ítems previa firma del consentimiento informado. Los resultados que se obtuvo sobre la percepción de la calidad de la atención de enfermería, el 52,73% de los pacientes estuvieron medianamente favorable, el 34,55%, favorable, 10,91%, medianamente desfavorable y 1,82%, desfavorable. De acuerdo a los resultados de las dimensiones: en la dimensión interpersonal, el 34,55% estuvo medianamente favorable; en la dimensión entorno el 59,1% estuvo favorable y en la dimensión técnico científica, el 36,59%, favorable. En la conclusión, muestran que la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina es percibida por la mayoría de pacientes como medianamente favorable.

Chumpitaz (2019), en su tesis titulada: “Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada”, realizado en Lima, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente. La metodología fue cuantitativa, correlacional-descriptivo; la población estuvo conformada por 51 enfermeras y 206 pacientes adultos; el instrumento de medición que se aplicó fue una lista de cotejo y un cuestionario. Los resultados que se obtuvieron respecto a la calidad de atención de la enfermera fue de un nivel alto, que comprende el 64.6%, el 19.6% nivel medio y el 15.7% nivel bajo y la satisfacción que se llegó a tener en los pacientes fue de 47.6% alto, el 29.1% medio y el 23.3% bajo. En conclusión, hay una relación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente.

Grández (2017), en su investigación titulada: “Satisfacción del usuario con la calidad de la atención de enfermería en el Centro Quirúrgico HNASS”, realizado en Lima, Callao, cuyo objetivo fue determinar en nivel de satisfacción del usuario con la calidad de atención de enfermería, la metodología es de tipo cuantitativo y método descriptivo horizontal; el instrumento utilizado es el cuestionario de calidad percibida (SERVQHOS-E) de Barragán y Manrique. En los resultados muestran que, el 42% cumplieron; 32% reprobaron y 26 % fueron promedio bajo. Asimismo, de las personas encuestadas, el 49% cumplieron con los requisitos, seguido del 46% de personas encuestadas son promedio y el 5% no. De acuerdo al trabajo de investigación el 50% cumplieron los requisitos, seguido el 25% relativamente cumplían con los requisitos y el 25% de personas encuestadas no estuvieron de acuerdo. En relación al medio ambiente, el 56% sí cumplió los requisitos, el 28% no cumplió y el 16% eran ambientes inadecuados. En conclusión, la mayor satisfacción del usuario, estuvo relacionado al cuidado que brinda el enfermero, lo cual es bueno al momento que el paciente ingresa al quirófano.

Chú (2017), en su investigación titulada: “Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de Pediatría del Hospital Regional”, realizada en Loreto, con el objetivo de evaluar la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario de consulta externa de Pediatría del Hospital Regional de Loreto, la metodología fue un estudio descriptivo, de corte transversal, observacional, descriptivo, transversal, ex–post-facto y correlacional. La muestra que se trabajo fue de 365 usuarios y se utilizó en la cuesta SERVQUAL modificada, según sus dimensiones. En los resultados, evidencian que el mayor grado de satisfacción fue la de capacidad

de respuesta (21.8%), el 16.7 empatía. En conclusión, la calidad y atención fue mala teniendo como base el alto porcentaje de insatisfacción que se presentó en cada dimensión de los usuarios de la consulta externa de Pediatría del Hospital Regional de Loreto.

Marco teórico

Calidad

Calidad proviene del latín *qualitas* que significa cualidad o manera de ser, es una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor (Real Academia Española, 2023)

Calidad es proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, con los menores riesgos para el paciente, esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica (Donabedian, 2011)

Calidad se refiere a las atenciones que se prestan al usuario de acuerdo sus necesidades que presentan, teniendo en cuenta las normas vigentes de cómo tratar a un usuario para que salga satisfecho de su atención. Por otro lado, la calidad es un bien o servicio que se recibe y la capacidad del mismo para satisfacer las necesidades del usuario (Zarate, 2004).

La Organización Mundial de la Salud, (2018) precisa que la calidad de la atención de salud es lograr que cada usuario adquiera los servicios tanto para tratamiento como para un diagnóstico más explícito de manera que consiga una atención sanitaria completa tomando en consideración los conocimientos del paciente.

Además, de la atención que recibe, para lograr resultados óptimos con el mínimo de errores iatrogénicos y alcanzando la satisfacción del usuario. Por parte, Palmer (2016), define calidad como la posibilidad de brindar servicios de salud los cuales deben ser alcanzables y de igual magnitud manteniendo un nivel de profesionalismo de manera que esto permita alcanzar satisfacer la necesidad del usuario.

Indicadores de calidad.

El primero en plantear que los métodos para evaluar calidad de la atención sanitaria pueden aplicarse a tres elementos básicos del sistema: la estructura, el proceso y los resultados (Donabedian, 2011)

Estructura.

Son aquellos que describen y miden la calidad de acuerdo al tipo y cantidad de los recursos utilizados teniendo en cuenta el marco en que se prestan los servicios.

Proceso

Se refiere cuando la calidad del procedimiento que se realizó en el cuidado al paciente puede ser directa o indirecta, que constituye una atención con calidad en salud.

Resultado

Está referido a que si se consiguió lo que se pretendía alcanzar con éxito los objetivos planteados con las actividades hechas en el cuidado.

Según Donabedian presentan a 3 dimensiones que están unidas y que se presentan simultáneamente, durante el proceso de atención:

Dimensión técnico-científica.

Dentro de esta dimensión, Avedis Donabedian refiere que existe diferencias en la disposición en las características del grupo y las características de los recursos de salud y los materiales y que estas influyen en cómo se evalúa la atención técnica.

Efectividad.

Consiste en que se logró los cambios positivos en el estado de salud de la población.

Eficacia.

Es lograr los objetivos en la atención a los usuarios en el servicio de salud, aplicando las normas correctas de técnicas y administrativas.

Eficiencia.

Es la forma adecuada de utilizar los recursos estimados para obtener los resultados esperados.

Continuidad.

Son aquellas actividades que se desarrollan sin ser interrumpidas ni paralizadas en un servicio.

Seguridad

La forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

Integralidad.

Que el usuario una vez reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

Dimensión humana.

Es el trato que se obtiene entre el personal y el paciente frente a una atención que se realiza al y presenta las siguientes características:

Empatía.

Es un sentimiento que se presenta entre la enfermera y el paciente de manera recíproca, es decir que es la forma como podemos evidenciar la manera como se siente la otra persona, compartiendo todas sus emociones, motivaciones, actitudes, capacidades y manteniendo una escucha pre-activa para comprender y captar mejor el mensaje que nos quiere transmitir el paciente.

Amabilidad.

Es el comportamiento que presenta la enfermera frente a un paciente en el primer contacto que tiene, debe ser amable, afectuosa, muy comprometida con su trabajo y así poder dar una buena atención al paciente y él se sienta muy satisfecho al haber sido atendido.

Respeto.

Es un valor que se lleva en práctica el profesional de enfermería a diario con sus pacientes en el momento de las atenciones teniendo en cuenta, su cultura, religión creencias y costumbres, considerando a todos sus pacientes por igual sin discriminar a nadie.

Comunicación

Es un proceso por el cual la enfermera es capaz de establecer una relación interpersonal, estableciendo una comunicación verbal o no verbal, al intercambio de emociones, inquietudes, si la comunicación es buena no se presentarían frustraciones en las atenciones del paciente.

Ética.

Es una disciplina que estudia el comportamiento humano y su relación de lo bueno y malo como individuo y sociedad.

Dimensión Entorno.

Son todos los objetos que se encuentran en el entorno del paciente durante su estadía hospitalaria que le dan comodidad y mejor bienestar al usuario en su pronta recuperación y las intervenciones de enfermería que son enfocadas confort y cuidado del usuario, para que el paciente sienta que está en su hogar, las características son:

Comodidad y confort.

Es la comodidad que tiene el paciente presenta en su hospitalización teniendo en cuenta el ambiente y el trato que recibe.

Limpieza.

Se realiza por medios mecánicos o físicos, es eliminar la suciedad que se deposita en las superficies y poder romper la cadena epidemiológica y poder tener un ambiente seguro.

Privacidad e intimidad.

Los pacientes cuando son atendidos y evaluados tienen derecho a tener su privacidad e intimidad, el profesional tiene que respetar sus costumbres e ideales de los pacientes y siempre proteger su espacio, si el paciente les confía sus problemas es solo para él no es que se divulgue con otros y así ellos se sentirán seguros y tranquilos con la atención que reciben.

Dimensiones de calidad según modelo de SERVQUAL.

Torres y Vásquez (2015) plantearon un nuevo modelo de estilo cuantitativo, cuyas dimensiones fueron halladas empleando métodos estadísticos de análisis factorial, las cuales tenemos:

- **Empatía:** Es un sentimiento que se presenta entre el personal de salud y el paciente en el momento de la atención es decir ponerse en el lugar del uno al otro.
- **Fiabilidad:** Son las habilidades que presenta el personal en el momento de la atención, sin cometer errores.
- **Seguridad:** Es el conocimiento, atención y habilidades mostradas por el personal de enfermería y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza hacia el usuario.
- **Capacidad de respuesta:** Es la disposición de ayudar a los usuarios para ser atendidos de forma rápida y oportuna en las diferentes áreas que quiera consultar.

- **Elementos tangibles:** Se refiere al entorno, ambiente y espacio donde se realiza las atenciones a los pacientes (curaciones, suturas, inyectables y otros procedimientos).

Atención de calidad en enfermería.

Consiste en la atención idónea, personal, humana, continua y eficaz que realiza el enfermero basado en estándares y protocolos establecidos por el MINSA, OM.

El Colegio de Enfermeros del Perú (2015) señala que el cuidado abarca aspectos fisiológicos y afectivos, donde el profesional en enfermería debe mostrar en la praxis compromiso, humanismo, profesionalismo y empatía con la persona que cuida y atiende. Donde la calidad de atención de enfermería implica el cuidado humano y personalizado de acuerdo a las patologías de los pacientes, teniendo en cuenta el dolor y sufrimiento del prójimo, caracterizándole al enfermero por tener empatía, amabilidad durante la práctica clínica y al momento de realizar sus funciones que le corresponde, basándose en el conocimiento científico y teorías de enfermería.

Importancia de la calidad en la atención de enfermería.

Existe importancia en la calidad de atención de enfermería, donde se observa en los ambientes de la emergencia, la llegada de gran cantidad de pacientes por diferentes patologías (referidos, accidentados), donde son atendidos de manera inmediata según gravedad de la enfermedad, el personal de enfermería se basa en sus principios éticos y deontológicos, respetando sus usos y costumbres de los usuarios, no viendo la salud de la población como un negocio si no como una necesidad prioritaria para preservar la salud del individuo, familia y comunidad, caracterizando al

personal de enfermería por tener conocimientos científicos, habilidades y destrezas durante la atención (Lizana et al., 2018)

Perfil del profesional de enfermería que labora en emergencia.

El profesional de enfermería en emergencias brinda cuidados a personas enfermas en situación crítica, alto riesgo a nivel individual o comunitario, tomando decisiones de manera personal basados en metodologías con fundamento científico en campo de la salud y la ética profesional (Federación Iberoamericana de Enfermería en Urgencias y Emergencias, 2007)

Bases teóricas

La teoría de Henderson (1966) descrita por (Hernández, 2015) se ubica en los modelos de las necesidades humanas, en la categoría de enfermería humanística, donde el papel de los profesionales de enfermería es la realización (suplencia o ayuda) de las acciones que la persona no puede realizar en un determinado momento de su ciclo de vital, enfermedad, infancia o edad avanzada.

Henderson (1966) otorga a la enfermera un rol complemento y suplemento basándose en las 14 necesidades básicas del usuario.

Fundamenta un rol, de gran importancia a la enfermera en los cuidados básicos a la persona, familia y comunidad, como legítima y clarificando la función de la enfermera como profesional netamente independiente en el desarrollo de las actividades a nivel asistencial, docente, investigación y de gestión, la función singular de la enfermería es asistir al individuo, enfermo o no, en la realización de esas

actividades que contribuyen a su salud o su recuperación (o a una muerte placentera) y que él llevaría a cabo sin ayuda si tuviera la fuerza, la voluntad o el conocimiento necesarios. Y hacer esto de tal manera que le ayude a adquirir independencia lo más pronto posible.

Watson (2012), en su teoría del Cuidado Humanizado, está basado en un equilibrio de mente, cuerpo y alma, teniendo una relación de ayuda mutua y confianza entre la persona cuidada y el cuidador. Esta teoría tiene un enfoque filosófico (existencial-fenomenológico), basada en lo espiritual, cuidando el ideal moral, y ético de la profesión de la enfermería.

La filosofía de Jean Watson consiste en el cuidado humano cuya finalidad es proteger la dignidad humana, de cada individuo, sea sano o enfermo, para mejorar su calidad de vida, basado en la educación en cada atención brindada, y de esta forma elevar la apreciación de los pacientes en relación al cuidado humano brindado por el enfermero.

Definición conceptual

Calidad de atención de enfermería

Consiste en el cuidado individualizado que se brinda a cada paciente de acuerdo a la situación de salud y orientada hacia el objetivo de satisfacer sus necesidades, siendo lo fundamental para el profesional de enfermería, desarrollando de manera integral sus actividades, mirando al paciente como un ser biopsicosocial. El enfermero en el servicio de emergencia es un profesional calificado que brinda una atención precisa, humanizada de manera constante y eficaz llegando a un fin de obtener la satisfacción del usuario (Belmonte, 2007).

La calidad de la atención de enfermería consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología de tal manera que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos para el paciente. El grado de calidad de atención es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios (Donabedian, 2011).

CAPÍTULO III

Metodología

Descripción del lugar de ejecución

El Hospital de Rioja está ubicado en la región San Martín, provincia de Rioja, distrito de Rioja, en el Jr. Venecia cuadra 22. Está construido en un área de 15, 447.88 consta de 26 consultorios externos y 5 especialidades médicas (medicina, cirugía, pediatría, ginecología y obstetricia), 50 camas hospitalarias por cada servicio y más 17 camas de recuperación y monitoreo, además cuenta con servicios de diagnósticos por imágenes, área de patología clínica, farmacia, centro de hemoterapia, banco de sangre y servicio de nutrición y dietética, en el área de emergencia tenemos 6 unidades (tópico, medicina, gineco- obstetricia, cirugía, trauma shock y pediatría), el recurso humano es un total de 800 trabajadores, distribuidos en áreas de emergencia, de los cuales 200 son licenciados en enfermeros, trabajando un total de 30 licenciados (emergencia) las 24 horas del día, en el área de emergencia se brinda atención a 30 pacientes aproximadamente por turno haciendo un total al mes de 900 pacientes en promedio. La población beneficiaria asciende a un total de 130 mil pobladores, y lugares aledaños.

Población y muestra

Población

La población es de 900 pacientes que acuden al área de emergencia, según lo reporta la Oficina de estadística del hospital.

Muestra

La muestra será calculada aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \left(\frac{N Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1)e^2 + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q} \right)$$

Siendo la muestra de 136 pacientes que acuden al área de emergencia.

Leyenda:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = Nivel de confianza deseado

p = proporción de la población con la característica deseada

q = proporción de la población sin la característica deseada (fracaso).

e = nivel de error dispuesto a comentar

Tabla 1.
Factor de correlación

El factor de corrección

18%	Como es mayor que el 10% entonces se le aplica el factor corrección
136	El tamaño de la muestra es 136

El tipo de muestreo será probabilístico.

Criterios de inclusión y exclusión.

Inclusión

- ✓ Paciente mayor de 18 años.
- ✓ Paciente que se brinda cuidados en el servicio de emergencia.
- ✓ Paciente lúcido en tiempo, espacio y persona.
- ✓ Pacientes que desean participar en el estudio.

Exclusión

- ✓ Pacientes menores de 18 años.
- ✓ Pacientes que no acuden al servicio de emergencia tópico.
- ✓ Paciente que no desea participar del estudio.

Tipo y diseño de investigación.

Se aplicará el enfoque cuantitativo para desarrollar esta investigación, porque se aplicará la recolección de datos y no tiene hipótesis, corresponde al diseño no experimental, de corte transversal y de tipo descriptivo porque narra el contexto referente a la calidad de la atención en salud que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital de Rioja.

Formulación de hipótesis

Por tratarse de un estudio descriptivo no se hará uso de hipótesis.

Identificación de variables

Variable independiente

Calidad de atención de enfermería

Matriz de consistencia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
Calidad de atención de enfermería	Se entiende como calidad de atención de enfermería al cuidado esmerado, oportuno, personal y con ética considerando los reglamentos y resultados de investigaciones científicas.	La calidad de la atención de salud es lograr que cada usuario adquiera los servicios tanto para tratamiento como para un diagnóstico más explícito de manera que consiga una atención sanitaria completa tomando en consideración los conocimientos del paciente además de la atención que recibe, para lograr resultados óptimos con el mínimo de errores iatrogénicos y alcanzando la satisfacción del usuario. Por parte de la Doctora Palmer, define calidad como la posibilidad de brindar servicios de salud los cuales deben ser alcanzables y de igual magnitud manteniendo un nivel de profesionalismo de manera que esto permita alcanzar satisfacer la necesidad del usuario. OMS, (2016):	Fiabilidad: habilidad que tiene el profesional de enfermería.	Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa	Escala ordinal 1 =Nada satisfecho 2 = Insatisfecho 3=Medianamente satisfecho 4 = Satisfecho 5 =Totalmente satisfecho	
				Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente.		
				Que su atención en emergencia esté a cargo del médico.		
			Capacidad de respuesta: Es la disposición de ayudar a los usuarios para ser atendidos de forma rápida y oportuna en las diferentes áreas que quiera consultar.	Que el médico mantenga suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarles		1 =Nada satisfecho 2 = Insatisfecho 3=Medianamente satisfecho 4 = Satisfecho 5 =Totalmente satisfecho
				Que la farmacia de emergencia cuente con medicamentos que recetará el médico		
				Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida		
			Seguridad: Competencia, credibilidad que inspire confianza	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida		
				Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida		
				Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos		
			Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad		
Que el médico realice una evaluación completa por el problema de salud por el cual es atendido.						

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención de enfermería			Empatía: Es un sentimiento que se presenta entre el personal de salud y el paciente en el momento de la atención es decir ponerse en el lugar del uno al otro.	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore	1 =Nada satisfecho 2 = Insatisfecho 3=Medianamente satisfecho
				Que el personal de emergencia le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.	
				Que el personal de emergencia le muestre interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención	
				Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención	

				Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán	4 = Satisfecho 5 =Totalmente satisfecho
			Aspectos tangibles: Se refiere al entorno, ambiente y espacio donde se realiza las atenciones a los pacientes (curaciones, suturas, inyectables y otros procedimientos).	Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida	
				Que la señalización de Emergencia (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	
				Que la Emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	
				Que la emergencia cuente con equipos y materiales necesarios para su atención	
				- Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios, cómodos y acogedores	

Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizará será la encuesta SERVQUAL constituida por preguntas o ítems que los pacientes deberán contestar.

Instrumento

El instrumento que se utilizará es una encuesta basada en el método de SERVQUAL, validado por el Dr. Cabello en un estudio del hospital Cayetano Heredia (2012), es una encuesta con 22 preguntas donde se consideró 5 dimensiones: Efectividad (1 al 4 Ítem), capacidad de respuesta (5 Al 8 Ítem), seguridad (9 al 12 ítem), empatía (13 al 17 Ítem), aspectos tangibles (18 al 22 Ítem). El resultado del coeficiente alfa de Cronbach fue de 0,984 para consultorio externo y 0,988 para emergencia. Los investigadores de este estudio aplicaron la prueba de Crombach a un grupo de 10 pacientes del servicio de emergencias del hospital de Rioja, con el resultado de 0.939 se hizo para asegurarse de la capacidad del instrumento de arrojar resultados confiables. Asimismo, se hizo la validación en 5 jueces dando como resultado >0.8.

Procedimiento y recolección de datos

Para recolectar los datos es necesario presentar el proyecto de investigación al director del hospital de Rioja donde se gestionará la autorización a la oficina de capacitación. Luego de obtener la autorización, se informará y coordinará con la jefatura de enfermería para llegar hasta los pacientes y aplicarles el cuestionario SERVQUAL previo la firma del Consentimiento informado. Es necesario que la muestra de estudio tenga conocimiento sobre el objetivo de este cuestionario, así como de los ítems donde deben marcar.

Procedimiento y recolección de datos

Para el procesamiento de los datos se usará el SPSS versión 22.0 que permite resumir y organizar la información. Es necesario que se realice una depuración de los datos de esta manera se asegura que la información es confiable y válida, se continúa con la presentación, análisis e interpretación de los resultados, los que serán mostrados a través de gráficos y/o tablas estadísticas.

Consideraciones éticas

En este trabajo de investigación se tendrán en cuenta los principios y valores enmarcados dentro de la ética cristiana. Se considera al principio de beneficencia- no maleficencia, se asegura que en ningún momento del estudio se hará daño al paciente, se actuará haciendo el bien al paciente quien es un hijo de Dios y se debe tratar con dignidad. Asimismo, se hará respetar el principio de autonomía, procurando la actuación de la muestra con libertad y autodeterminación. Los valores que se deben evidenciar en el trato con la muestra es la confidencialidad, referida a no divulgar ni permitir que se conozca la información confidencial, asimismo la honestidad y veracidad de los datos, que se constituye como parte del respeto que se debe a las personas.

CAPÍTULO IV

Administración del proyecto de investigación

Cronograma

La programación de las actividades de investigación se presenta en el siguiente **cuadro**.

ACTIVIDAD/MESES	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M
Plantear idea de investigación		x														
Revisión de la bibliografía y gestión de la información	X															
Análisis de la información. bibliográfica	x	X														
Diseño de instrumentos de recolección de datos		X														
Revisión de Proyecto		X														
Aprobación del proyecto e inscripción		X				x										
Aplicación del proyecto de investigación.				x	x	x	x									
Recolección de datos, tabulación						x	x	X								
Análisis de datos									x							
Elaboración del informe										X	X					
Sustentación del trabajo de investigación												x				

Presupuesto

El financiamiento será asumido por los investigadores

Recursos	Total
Personal para procesamiento de dato	S/. 300.00
Subtotal	S/. 300.00

Servicios

Teléfono	S/. 100.00
Internet	S/. 200.00
Fotocopias	S/. 200.00
Transporte (pasajes)	S/. 220.00
Impresiones	S/. 250.00
Anillados	S/. 5.00
Subtotal	S/. 1375.00

Material de escritorio

Hojas Bond	S/. 13.00
Lapiceros	S/. 20.00
Borrador Líquido	S/. 9.00
Fólder Manila (5)	S/. 2.00
Otros	S/. 20.00
Subtotal	S/. 69.00

Otros	
Imprevistos	S/. 100.00
Total, General	S/. 1550.00

Referencias

- Angulo, L., & Gomez, T. (2017). *Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago*.
https://issuu.com/pucesd/docs/tesis_angulo-g__mez
- Belmonte, T. (2007). MODELOS Y TEORÍAS EN ENFERMERÍA, de Martha Raile Alligood y Ann Marriner-Tomey. . *Elsevier España.*, 6(1), 1–3.
- Borré, Y., & Vega, Y. (2014). CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. *Ciencia y Enfermería*, 20(3), 81–94. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>
- Caldas, M. (2020). *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Carlos Lanfranco la hoz*.
<https://1library.co/document/zw399nly-percepcion-calidad-cuidado-enfermeria-servicio-ginecologia-hospital-lanfranco.html>
- Chú, L. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017. *Universidad Nacional de La Amazonía Peruana*.
<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4853>
- Chumpitaz, M. (2019). Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018. *Repositorio Institucional – UNAC*. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3544>
- Colegio de enfermeros del Perú. (2015). *normas de gestión de la calidad del cuidado de enfermeros*. <https://docplayer.es/194368406-Colegio-de-enfermeros-del-peru-normas-de-gestion-de-la-calidad-del-cuidado-enfermero-lima-peru.html>

Donabedian, A. (2011). *Modelo de Calidad de la Atención Médica*.

<http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>

Federación Iberoamericana de Enfermería en, & Urgencias y Emergencias. (2007).

*PERFIL PROFESIONAL DE LA ENFERMERÍA DE URGENCIAS,
EMERGENCIAS Y DESASTRES.*

Franco, A. (2019). *Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en MEDIGLOBAL S.A.*

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13165>

Grández, R. (2017). Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS. Callao. 2016. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7482>

Hernández, C. (2015). *EL MODELO DE VIRGINIA HENDERSON EN LA PRÁCTICA ENFERMERA*. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/17711/TFG-H439.pdf?sequence=1>

Lizana, D., Piscocoya, F., & Quichiz, S. (2018). *Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de lima – Perú 2018*.

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de la Salud. (2018). *Calidad de atención*. <https://www.who.int/es>

Real Academia Española. (2023). *Definición de Calidad*. <https://dle.rae.es/calidad>

Rojas, R. (2020). *Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina de un hospital nacional [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]*.

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11845/Rojas_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruydiaz, K., Saldarriaga, G., & Fernández, S. (2018). Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. *Ciencia y Salud Virtual*, ISSN-e 2145-5333, Vol. 10, Nº. 1, 2018, Págs. 49-61, 10(1), 49–61.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6635417&info=resumen&idioma=ENG>

Suarez, I., & Huahuasoncco, G. (2017). calidad de interrelación de la enfermera según peplau y satisfacción de pacientes quirúrgicos, servicio de cirugía hospital regional Honorio Delgado . Arequipa 2017. *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2433>

Torres, M. (2021). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, Cusco 2021*.

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>

Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *COMPENDIUM*.

Watson, J. (2012). *El Cuidado*.

<https://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/jean-watson.html>

White, E. (1989). Consejos Sobre la Salud. In *Consejos Sobre la Salud* (pp. 426–427).

<https://m.egwwritings.org/es/book/163.2297>

Zarate, R. (2004). La Gestión del Cuidado de Enfermería. *Index de Enfermería*,

13(44–45), 42–46. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Apéndice

- A. Instrumento de recolección de datos
- B. Validez de los instrumentos
- C. Confiabilidad de los instrumentos (incluir matriz de datos)
- D. Consentimiento informado
- E. Matriz de consistencia

Apéndice A

Encuesta de Calidad SERVQUAL

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre calidad de atención que recibe el usuario en el servicio de emergencia de un hospital de Rioja 2022.

ESCALA: Nada satisfecho: 1 / Insatisfecho: 2 / Medianamente satisfecho: 3 /

Satisfecho: 4 / Totalmente satisfecho: 5

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con un aspa (X) la alternativa que a Ud. Le parezca correcta.

Estado civil:

- a) Viudo
- b) Divorciado
- c) Casado
- d) Soltero

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 18 a 30 () 31 a 40 () 41 a 50 () 51a 60 más () más de 61()

Grado de Instrucción: Sin estudios () Urbano () Rural () Primaria ()
Secundaria () Superior ()

Lugar de Procedencia: urbano () rural ()

ENCUESTA DE CALIDAD SERVQUAL		Escala de valoración				
N°	Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa					
2	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente					
3	Que su atención en emergencia esté a cargo del médico					
4	Que el médico mantenga suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.					
Capacidad de respuesta						
5	Que la farmacia de emergencia cuente con medicamentos que recetará el médico					
6	Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida					
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida					
8	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida					
Seguridad						
9	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
10	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
11	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad					

12	Que el médico realice una evaluación completa por el problema de salud por el cual es atendido					
	Empatía					
13	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore					
14	Que el personal de emergencia le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	Que el personal de emergencia le muestre interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención					
16	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención					
17	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán					
Nº	Tangible					
18	Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida					
19	Que la señalización de Emergencia (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes					
20	Que la Emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
21	Que la emergencia cuente con equipos y materiales necesarios para su atención					
22	Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios, cómodos y acogedores					

B. Validez de los instrumentos

Tabla 1

Alpha de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,939	22

El valor de Alfa de Cronbach fue 0,939, lo demuestra que la confiabilidad del instrumento es muy alta.

Tabla 2

Datos sociodemográficos de los participantes

Variable	N	%
Edad		
18 a 30	2	20,00%
31 a 40	1	10,00%
41 a 50	2	20,00%
51 a 60	4	40,00%
60 a más	1	10,00%
Sexo		
Femenino	4	40,00%
Masculino	6	60,00%
Religión		
Evangélic		
o	3	30,00%
Católico	3	30,00%
Ninguno	4	40,00%
Estado Civil		
Soltero	3	30,00%
Casado	5	50,00%
Viudo	1	10,00%
Divorciado	0	0,00%

e	Convivient	1	10,00%
	Grado		
	Sin		
estudios		1	10,00%
	Primaria	3	30,00%
	Secundari		
a		4	40,00%
	Superior	2	20,00%

Tabla 3

Estadísticos descriptivos por dimensiones

Modelo	N	M edia	Desv. Desviación
Fiabilidad	1 0	1 4,9	2,33095
Capacidad	1 0	1 3,5	1,71594
Seguridad	1 0	1 4,1	1,66333
Empatía	1 0	1 7,8	2,34758
Tangible	1 0	1 7,1	2,64365
Nivel de Satisfacción	1 0	7 7,4	8,94676

Tabla 4**Estadísticos descriptivos por ítem**

Ítem	N	Media	Desv. Desviación
Los pacientes serán atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.	10	3,6	0,699
Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente.	10	3,7	0,949
Que su atención en emergencia esté a cargo del médico.	10	4	0,667
Que el médico mantenga suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.	10	3,6	0,516
Que la farmacia de emergencia cuente con medicamentos que recetará el médico.	10	3,1	0,738
Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida.	10	3,6	0,516
Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.	10	3,3	0,483

Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida.	10	3,5	0,527
Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	10	3,3	0,483
Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	10	3,5	0,527
Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad.	10	3,8	0,422
Que el médico realice una evaluación completa por el problema de salud por el cual es atendido.	10	3,5	0,707
Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.	10	3,5	0,707
Que el personal de emergencia le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.	10	3,6	0,516

Que el personal de emergencia le muestre interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.	10	3,7	0,483
Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.	10	3,4	0,516
Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán.	10	3,6	0,516
Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida.	10	3,4	0,516
Que la señalización de Emergencia (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	10	3,1	0,738
Que la Emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	10	3,4	0,699
Que la emergencia cuente con equipos y materiales necesarios para su atención.	10	3,4	0,843

Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios, cómodos y acogedores.	10	3,8	Ítem
N válido (por lista)	10		

Tabla 5

Grado de satisfacción general de la Calidad de Atención de Enfermería

Grado de satisfacción	N	%
Insatisfecho	2	20
Medianamente satisfecho	2	20
Satisfecho	3	30
Totalmente satisfecho	3	30

El 60% de los participantes está entre satisfecho y totalmente satisfecho, mientras que solo el 20% estuvo insatisfecho, el 20% restante estuvo medianamente satisfecho.

Tabla 6**Grado de satisfacción por dimensiones de la Calidad de Atención de****Enfermería**

Dimensión	N	%
Satisfacción general		
Nada satisfecho	0	0,00%
Insatisfecho	2	20,00%
Medianamente satisfecho	2	20,00%
Satisfecho	3	30,00%
Totalmente satisfecho	3	30,00%
Fiabilidad		
Nada satisfecho	0	0,00%
Insatisfecho	2	20,00%
Medianamente satisfecho	4	40,00%
Satisfecho	3	30,00%
Totalmente satisfecho	1	10,00%
Capacidad de respuesta		
Nada satisfecho	0	0,00%
Insatisfecho	4	40,00%
Medianamente satisfecho	5	50,00%
Satisfecho	1	10,00%
Totalmente satisfecho	0	0,00%
Seguridad		
Nada satisfecho	0	0,00%
Insatisfecho	3	30,00%
Medianamente satisfecho	5	50,00%
Satisfecho	2	20,00%
Totalmente satisfecho	0	0,00%
Empatía		
Nada satisfecho	0	0,00%
Insatisfecho	3	30,00%

Medianamente satisfecho	1	10,00%
Satisfecho	3	30,00%
Totalmente satisfecho	3	30,00%
Tangibles		
Nada satisfecho	1	10,00%
Insatisfecho	1	10,00%
Medianamente satisfecho	3	30,00%
Satisfecho	5	50,00%
Totalmente satisfecho	0	0,00%

La dimensión fiabilidad tuvo el 30% satisfecho y el 10% muy satisfecho.

La dimensión capacidad de respuesta tuvo solo al 10% satisfecho.

La dimensión seguridad tuvo al 20% satisfecho.

La dimensión tangible tuvo al 50% satisfecho.

La dimensión empatía tuvo satisfecho al 30% y muy satisfecho al 30%, fue la dimensión con mejor valoración

C. Confiabilidad de los instrumentos (incluir matriz de datos)

V DE AIKEN

JUEZ	NOMBRE
1	ÁNGELA PAREDES DE BELTRÁN
2	KATHERINE MESCUA
3	NEIDIS MILAGROS MARQUEZ ACEBEDO
4	ELSA BURGA MUÑOZ
5	ANIBAL LOZA AVILA

CLARIDAD

S	N	C	Items	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	V de Aiken
5	5	2	1	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	2	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	3	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	4	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	5	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	6	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	7	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	8	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	9	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	10	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	11	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	12	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	13	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	14	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	15	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	16	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	17	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	18	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	19	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	20	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	21	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	22	1	1	1	1	1	1.0
								Total	1.0

CONGRUENCIA

S	N	C	Items	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	V de Aiken
5	5	2	1	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	2	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	3	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	4	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	5	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	6	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	7	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	8	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	9	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	10	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	11	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	12	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	13	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	14	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	15	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	16	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	17	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	18	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	19	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	20	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	21	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	22	1	1	1	1	1	1.0
								Total	1.0

DOMINIO DEL CONSTRUCTO

S	N	C	Items	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	V de Aiken
5	5	2	1	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	2	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	3	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	4	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	5	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	6	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	7	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	8	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	9	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	10	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	11	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	12	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	13	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	14	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	15	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	16	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	17	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	18	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	19	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	20	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	21	1	1	1	1	1	1.0
5	5	2	22	1	1	1	1	1	1.0
								Total	1.0

	CLARIDAD	CONTEXTO	CONGRUENCIA	DOMINIO DEL CONSTRUCTO	TOTAL
D1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
D2	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
D3	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
D4	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
D5	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
VARIABLE GENERAL	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0

Formula de V de Aiken

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Donde:

S: Sumatoria de si (valor asignado por el juez i)

n: número de jueces

c: Numero de valores en la escala de valoración

Interpretación:

El instrumento tiene una adecuada validez (> 0.8), los jueces y expertos indican un acuerdo perfecto considerando que la validez es muy alta.

Consentimiento informado

Solicito su colaboración para realizar esta investigación, somos alumnos de la universidad Peruana Unión filial Tarapoto y en esta oportunidad le solicito su colaboración del llenando de esta encuesta con sinceridad, a través de su respuesta se medirá la calidad de la atención que recibe por parte de los enfermeros en el servicio de emergencia (tópico). La información que se recolecte servirá para poder desarrollar esta investigación y es completamente confidencial.

Cuestionario:

Calidad de atención del profesional de enfermería

Por lo cual yo voluntariamente acepto participar en el estudio y otorgo mi consentimiento para que se realice la encuesta mi persona.

.....

FIRMA

D. Matriz de consistencia

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de tópico de emergencia del hospital II-I Rioja - Rioja -2021”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	MARCO TEÓRICO
<p>GENERAL: ¿Determinar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de tópico del servicio de emergencia del Hospital II-I Rioja 2021?</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión de fiabilidad en el área de tópico del servicio de emergencia del Hospital II-I Rioja 2021? ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión capacidad de respuesta en el área de tópico del servicio de emergencia del Hospital II-I Rioja 2021? ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión de seguridad en el área de tópico del servicio de emergencia del Hospital II-I Rioja 2021? ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión de empatía en el área de tópico del servicio de emergencia del Hospital II-I Rioja 2021? ¿Cuál es la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión de aspectos tangibles en el área de tópico del servicio de emergencia del Hospital II-I Rioja 2021? 	<p>GENERAL: Determinar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de tópico del servicio de emergencia del Hospital II-I Rioja 2021.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, en la dimensión de fiabilidad del Hospital II-I Rioja 2021. Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, en la dimensión de capacidad de respuesta del Hospital II-I Rioja 2021. Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, en la dimensión de seguridad del Hospital II-I Rioja 2021. Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, en la dimensión de empatía del Hospital II-I Rioja 2021. Identificar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, en la dimensión de aspectos tangibles del Hospital II-I Rioja 2021. 	<p>TEÓRICA: El valor teórico se basa en la investigación a través del conocimiento científico, se presentará un marco teórico con información sistematizada sobre la variable calidad de atención, desde el concepto, dimensión técnica, humana y entorno, porque permitirá verificar si el usuario recibe atención de calidad en el servicio de emergencia, asimismo nos permitirá conocer los resultados previa aplicación de una encuesta.</p> <p>PRÁCTICA: El estudio tiene una justificación práctica y social porque los resultados permitirán conocer la calidad de atención que brinda la enfermería en el área de tópico del servicio de emergencia del Hospital II-I Rioja, con el propósito de ayudar a resolver los problemas reales que posee para un mejor desarrollo institucional. Asimismo, por relevancia social, debido a que es trascendente no solo para el Hospital II-I Rioja, sino también porque al conocer los resultados será beneficioso para los trabajadores del mismo, mejorando sus condiciones</p>	<p>Calidad: Álvarez N., Carlos C. (1998). La palabra calidad tiene múltiples significados, de forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.</p> <p>Indicadores de calidad: Indicador de estructura: Miden la calidad de las características del marco en que se prestan los servicios y el estado de los recursos para prestarlos (portafolio de servicios, oferta de servicios, tipos de servicios y recursos materiales).</p> <p>Indicador de proceso: Miden, de forma directa o indirecta, la calidad de la actividad llevada a cabo durante la atención al paciente, que constituye una atención con calidad en salud.</p> <p>Indicador de resultado: Miden el nivel de éxito alcanzado en el paciente, es decir, si se ha conseguido lo que se pretendía con las actividades realizadas durante el proceso de atención.</p> <p>Dimensiones de la calidad: Torres Samuel & Vásquez Stanesco, (2015). sustentados en un estudio cuantitativo (a diferencia del estudio</p>

		<p>laborales y el compromiso para con su institución y también para los pacientes ya que la atención será brindada de manera oportuna, humanizada y eficiente mostrando la buena calidad de atención en el servicio.</p> <p>METODOLÓGICA:</p> <p>La presente investigación tiene un fundamento y/o utilidad metodológica porque se presentará un instrumento adaptado para medir la calidad de atención de enfermería, o porque los resultados servirán como base para estudios cuantitativos, correlaciones con factores.</p>	<p>cualitativo original), plantearon un nuevo modelo, cuyas dimensiones fueron halladas empleando métodos estadísticos de análisis factorial. Las dimensiones finales fueron a) Empatía b) Fiabilidad c) Seguridad, d) Capacidad de respuesta y e) Elementos tangibles.</p> <p>-Empatía: "Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen el personal de enfermería al usuario" (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015).</p> <p>-Fiabilidad: "Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa"; es decir, sin errores (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015)</p> <p>-Seguridad: Es el conocimiento, atención y habilidades mostradas por el personal de enfermería y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza hacia el usuario (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015).</p> <p>-Capacidad de respuesta: Referida a la "disposición para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido" (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015).</p> <p>-Elementos tangibles: Define al entorno como el espacio de la curación. Es la realidad objetiva y externa además del marco de referencia subjetivo del individuo. Jean W. (2012)</p>
--	--	--	--

Variables	Tipo/Nivel de estudio	Área geográfica	Población/ muestra	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
-----------	-----------------------	-----------------	--------------------	---

<p>Independiente: (Principal)</p> <p>Calidad de atención de enfermería</p>	<p>El proyecto de investigación es de enfoque cuantitativo porque usa recolección de datos, corresponden al diseño no experimental de corte transversal ya que describirá la situación de salud tal como se da en el contexto de la realidad es decir se obtiene información en relación a la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el área de emergencia tópico del Hospital II- I Rioja.</p>	<p>El hospital de rioja esta está ubicado en la región san Martin provincia de rioja, distrito de rioja, en el jr. Venecia cuadra 22.</p> <p>Está construido en un área de 15, 447.88 metros cuadrados divididos en tres pisos.</p> <p>En el servicio de emergencia (tópico) se atiende a 30 pacientes aproximadamente por turno haciendo un total al mes de 900 pacientes en promedio. La población beneficiaria asciende a un total de 130 mil pobladores, y lugares aledaños.</p>	<p>Población:</p> <p>Para la aplicación de este estudio se integrarán a los usuarios que acuden diario al servicio de emergencia de tópico del Hospital II-2 Rioja-2021. En promedio acuden 30 pacientes al día, habiendo 900 pacientes al mes.</p> <p>Muestra</p> <p>El tipo de muestreo será probabilístico, calculado con la siguiente.</p> <p>Siendo la muestra obtenida de 136 pacientes</p>	<p>Técnica:</p> <p>La técnica que utilizaremos será una encuesta basada en el método SERVQUAL, un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información para ser graficado.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>El instrumento que se utilizo es una encuesta basada en el método de SERVQUAL, validado por el Dr. Cabello en un estudio del hospital Cayetano Heredia (2012), es una encuesta con 22 preguntas donde consideramos 5 dimensiones: Efectividad (1 al 4 Ítem), capacidad de respuesta (5 Al 8 Ítem), seguridad (9 al 12 ítem), empatía (13 al 17 ítem), aspectos tangibles (18 al 22 Ítem).</p>
--	---	--	---	---

E. VALIDACIÓN DE LOS 5 EXPERTOS

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS -1)

El presente instrumento tiene como finalidad recolectar información sobre **Calidad de atención**, que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, el mismo que será aplicado a pacientes de emergencia de un hospital de Rioja, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: “**Calidad de atención de enfermería**” el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones que hubiera.

Juez N°: 1

Fecha actual: 1 febrero 2023

Nombres y Apellidos del Juez: Dra. Ángela Paredes Aguirre de Beltrán

Institución donde labora: _Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 40 años



Firma del Juez.

(firma y sello)

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento: "Calidad de la atención de enfermería"

SI (X)

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones _____ Ninguna

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones _____ Ninguna

Sugerencias: _____

_____ Ninguna

Fecha: 1 febrero de 2023

Valido por: Dra. Ángela Paredes

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE: “Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería”

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

DIMENSIÓN	N°	Items	Claridad ¹		Congruencia ²		Conte ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FIABILIDAD	1	Los pacientes serán atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.	X		X		X		X		
	2	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente.	X		X		X		X		
	3	Que su atención en emergencia esté a cargo del médico.	X		X		X		X		
	4	Que el médico mantenga suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.	X		X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5	Que la farmacia de emergencia cuente con medicamentos que recetará el médico.	X		X		X		X		
	6	Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida.	X		X		X		X		
	7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.	X		X		X		X		
	8	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida.	X		X		X		X		
SEGURIDAD	9	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	X		X				X		
	10	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	X		X				X		
	11	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad.	X		X				X		
	12	Que el médico realice una evaluación completa por el problema de salud por el cual es atendido.	X		X				X		
EMPATÍA	13	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.	X		X				X		
	14	Que el personal de emergencia le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X				X		
	15	Que el personal de emergencia le muestre interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.	X		X				X		
	16	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.	X		X				X		
	17	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán.	X		X				X		
TANGIBLES	18	Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida.	X		X				X		
	19	Que la señalización de Emergencia (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	X		X				X		
	20	Que la Emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	X		X				X		
	21	Que la emergencia cuente con equipos y materiales necesarios para su atención.	X		X				X		
	22	Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios, cómodos y acogedores.	X		X				X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
(satisfacción de la paciente pos operada sobre el manejo del dolor)

³ Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto
dimensión específica del constructo (bloques)

² El ítem tiene relación con el constructo

⁴ El ítem evalúa el componente o

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS - 2)

El presente instrumento tiene como finalidad recolectar información sobre **Calidad de atención**, que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, el mismo que será aplicado a pacientes de emergencia de un hospital de Rioja, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: “**Calidad de atención de enfermería**” el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones que hubiera.

Juez N°: 2

Fecha actual: 01 de febrero del 2023

Nombres y Apellidos del Juez: Katherine Mescua Fasanando

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 8 años.



Katherine Mescua Fasanando
Lic. en Enfermería
C.F.P. 89628

**Firma del Juez.
(firma y sello)**

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

2) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento: “Calidad de la atención de enfermería”

SI (X)

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (X)

Observaciones _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones _____

Fecha: 01 de Febrero 2023

Valido por: Katherine Mescua

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE: “Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería”

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

DIMENSIÓN	N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FIABILIDAD	1	Los pacientes serán atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.	X		X		X		X		
	2	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente.	X		X		X		X		
	3	Que su atención en emergencia esté a cargo del médico.	X		X		X		X		
	4	Que el médico mantenga suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.	X		X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5	Que la farmacia de emergencia cuente con medicamentos que recetará el médico.	X		X		X		X		
	6	Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida.	X		X		X		X		
	7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.	X		X		X		X		
	8	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida.	X		X		X		X		
SEGURIDAD	9	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	X		X		X		X		
	10	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	X		X		X		X		
	11	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad.	X		X		X		X		
	12	Que el médico realice una evaluación completa por el problema de salud por el cual es atendido.	X		X		X		X		
EMPATÍA	13	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.	X		X		X		X		
	14	Que el personal de emergencia le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		X		
	15	Que el personal de emergencia le muestre interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.	X		X		X		X		
	16	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.	X		X		X		X		
	17	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán.	X		X		X		X		
TANGIBLES	18	Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida.	X		X		X		X		
	19	Que la señalización de Emergencia (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	X		X		X		X		
	20	Que la Emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	X		X		X		X		
	21	Que la emergencia cuente con equipos y materiales necesarios para su atención.	X		X		X		X		
	22	Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios, cómodos y acogedores.	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

² El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente pos operada sobre el manejo del dolor)

³ Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE
CONTENIDO (JUICIO DE
EXPERTOS - 3)**

El presente instrumento tiene como finalidad recolectar información sobre **Calidad de atención**, que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, el mismo que será aplicado a pacientes de emergencia de un hospital de Rioja, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: "**Calidad de atención de enfermería**" el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones que hubiera.

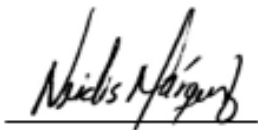
Juez N°: 3

Fecha actual: 01 de febrero del 2023

Nombres y Apellidos del Juez: Márquez Acebedo Neidis Milagros

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 5 años.



Neidis Milagros Marquez Acebedo

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) **¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento: “Calidad de la atención de enfermería”**

SI (X)

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

2) **¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?**

SI (X)

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

3) **¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?**

SI ()

NO (X)

Observaciones _____

Sugerencias: _____

4) **Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?**

SI ()

NO (X)

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Sugerencias: _____

5) **Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?**

SI (X)

NO ()

6) **Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?**

SI (X)

NO ()

Observaciones _____

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Fecha: 01 de febrero del 2023

Valido por: Márquez Acebedo Neidis Milagros

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE: “Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería”

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

DIMENSIÓN	N°	Items	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FIABILIDAD	1	Los pacientes serán atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.	X		X		X		X		
	2	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente.	X		X		X		X		
	3	Que su atención en emergencia esté a cargo del médico.	X		X		X		X		
	4	Que el médico mantenga suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.	X		X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5	Que la farmacia de emergencia cuente con medicamentos que recetará el médico.	X		X		X		X		
	6	Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida.	X		X		X		X		
	7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.	X		X		X		X		
SEGURIDAD	8	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida.	X		X		X		X		
	9	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	X		X		X		X		
	10	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	X		X		X		X		
	11	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad.	X		X		X		X		
EMPATÍA	12	Que el médico realice una evaluación completa por el problema de salud por el cual es atendido.	X		X		X		X		
	13	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.	X		X		X		X		
	14	Que el personal de emergencia le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.	X		X		X		X		
	15	Que el personal de emergencia le muestre interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.	X		X		X		X		
	16	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.	X		X		X		X		
TANGIBLES	17	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán.	X		X		X		X		
	18	Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida.	X		X		X		X		
	19	Que la señalización de Emergencia (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	X		X		X		X		
	20	Que la Emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	X		X		X		X		
	21	Que la emergencia cuente con equipos y materiales necesarios para su atención.	X		X		X		X		
	22	Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios, cómodos y accededores.	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

² El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente pos operada sobre el manejo del dolor)

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

4

El presente instrumento tiene como finalidad recolectar información sobre **Calidad de atención**, que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, el mismo que será aplicado a pacientes de emergencia de un hospital de Rioja, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado "**Calidad de atención de enfermería**" el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones que hubiera.

Juez N°: _____

Fecha actual: 02/02/2023

Nombres y Apellidos del Juez: Joel Anibal Loza Avila

Institución donde labora: Hospital D-2 Tarapoto

Años de experiencia profesional o científica: 21 Años 10 meses



Lic. Enf. Joel Anibal Loza Avila
Esa. Cardíaca - Emergencias y Desastres
C.E.P.: 34576 R.M.E.: 29682 R.M.E.: 28182

Firma del Juez.
(firma y sello)

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento: "Calidad de la atención de enfermería"
SI (X) NO ()

Observaciones: La calidad de atención se mide posterior o durante la atención y por consiguiente su medición.
Sugerencias: Por lo que se sugiere que las preguntas estén redactadas en tiempo presente o pasado.

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?
SI (X) NO ()

Observaciones: Si es el adecuado
Sugerencias: Ninguna.

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?
SI () NO (X)

Observaciones: Los ítems responden a las dimensiones a medir
Sugerencias: Deben estar redactadas en tiempo presente o pasado

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?
SI () NO (X)

Observaciones: No hay palabras difíciles de entender
Sugerencias: Ninguna.
Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?
SI (X) NO ()

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?
SI (X) NO ()

Observaciones: Ninguna observación
Observaciones: _____
Sugerencias: _____

Fecha: 02/02/2023

Valido por: Lic. Enf. Joel Arribas Loza Avila

Lic. Enf. Joel Arribas Loza Avila
Esp. Cardiología - Emergencias y Desastres
CEP: 34576 RNE: 26692 RNE: 26187

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE: "Calidad de Atención que brinda el Profesional de Enfermería"

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

DIMENSION	N°	Items	Claridad ¹		Congruencia ¹		Contexto ¹		Dominio del Constructo ¹		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FIABILIDAD	1	Los pacientes serán atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.	✓		✓		✓		✓		redacción en tiempo necesario para
	2	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente	✓		✓		✓		✓		aplicar a todos los
	3	Que su atención en emergencia esté a cargo del médico.	✓		✓		✓		✓		Items.
	4	Que el médico mantenga suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.	✓		✓		✓		✓		↓
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5	Que la farmacia de emergencia cuente con medicamentos que recetará el médico.	✓		✓		✓		✓		
	6	Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida.	✓		✓		✓		✓		
	7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.	✓		✓		✓		✓		
SEGURIDAD	8	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida.	✓		✓		✓		✓		
	9	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	✓		✓		✓		✓		
	10	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	✓		✓		✓		✓		
	11	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad.	✓		✓		✓		✓		
EMPATÍA	12	Que el médico realice una evaluación completa por el problema de salud por el cual es atendido.	✓		✓		✓		✓		
	13	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.	✓		✓		✓		✓		
	14	Que el personal de emergencia le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		✓		
	15	Que el personal de emergencia le muestre interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.	✓		✓		✓		✓		
	16	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.	✓		✓		✓		✓		
	17	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán.	✓		✓		✓		✓		
TANGIBLES	18	Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida.	✓		✓		✓		✓		
	19	Que la señalización de Emergencia (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	✓		✓		✓		✓		
	20	Que la Emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	✓		✓		✓		✓		
	21	Que la emergencia cuente con equipos y materiales necesarios para su atención.	✓		✓		✓		✓		
	22	Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios, cómodos y acogedores	✓		✓		✓		✓		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

² Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

³ [✓] Ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente por operada sobre el manejo del dolor)

⁴ [✓] Ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

5

El presente instrumento tiene como finalidad recolectar información sobre **Calidad de atención**, que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, el mismo que será aplicado a pacientes de emergencia de un hospital de Rioja, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: **“Calidad de atención de enfermería”** el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones que hubiera.

Juez N°: Elsa Burga Muñoz

Fecha actual: 27-01-23

Nombres y Apellidos del Juez: Elsa Burga Muñoz

Institución donde labora: Hospital MINSAs Moyobamba

Años de experiencia profesional o científica: 15 años


Lic. Enf. Elsa Burga Muñoz
Exp. Emergencias y Desastres
Firma del Juez.
(firma y sello)

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del instrumento: "Calidad de la atención de enfermería"

SI (✓)

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓)

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (✓)

NO ()

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ()

Observaciones _____

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Fecha: 27-01-23

Valido por: _____


Lic. Enf. Rosa Burga Maheo
C.R. Epidemiología y Geriátrica
C.A. 37413 - RUC: 071913

LISTA DE EVALUACIÓN SOBRE: “Calidad de Atención que brinda el Profesional de Enfermería”

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

DIMENSIÓN	N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del Constructo ⁴		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FIABILIDAD	1	Los pacientes serán atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia , sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.	✓		✓		✓		✓		
	2	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente.	✓		✓		✓		✓		
	3	Que su atención en emergencia esté a cargo del médico.	✓		✓		✓		✓		
	4	Que el médico mantenga suficiente comunicación con Ud. o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.	✓		✓		✓		✓		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5	Que la farmacia de emergencia cuente con medicamentos que recetará el médico.	✓		✓		✓		✓		
	6	Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida.	✓		✓		✓		✓		
	7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.	✓		✓		✓		✓		
	8	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida.	✓		✓		✓		✓		
SEGURIDAD	9	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	✓		✓		✓		✓		
	10	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	✓		✓		✓		✓		
	11	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad.	✓		✓		✓		✓		
	12	Que el médico realice una evaluación completa por el problema de salud por el cual es atendido.	✓		✓		✓		✓		
EMPATÍA	13	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.	✓		✓		✓		✓		
	14	Que el personal de emergencia le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		✓		
	15	Que el personal de emergencia le muestre interés en solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.	✓		✓		✓		✓		
	16	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.	✓		✓		✓		✓		
	17	Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán.	✓		✓		✓		✓		
TANGIBLES	18	Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida.	✓		✓		✓		✓		
	19	Que la señalización de Emergencia (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.	✓		✓		✓		✓		
	20	Que la Emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	✓		✓		✓		✓		
	21	Que la emergencia cuente con equipos y materiales necesarios para su atención.	✓		✓		✓		✓		
	22	Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios, cómodos y acogedores.	✓		✓		✓		✓		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³ Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto

² El ítem tiene relación con el constructo (satisfacción de la paciente pos operada sobre el manejo del dolor)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)